Webex Contact Center Desktop: Forbedringer av agent- og lederreisen

1. Introduksjon: En oppdatert opplevelse for agenter og ledere

Cisco Webex Contact Center utvikler seg kontinuerlig for å forbedre brukeropplevelsen, strømlinjeforme arbeidsflyten og øke produktiviteten for våre agenter og veiledere. De kommende forbedringene gir betydelige oppdateringer, spesielt med fokus på et oppdatert brukergrensesnitt, forbedret samtalehåndtering og avanserte administrasjonsfunksjoner.

Dette dokumentet fungerer som din omfattende veiledning for å forstå disse transformative endringene, og beskriver reisen fra pålogging til daglig drift for både agenter og ledere. Målet vårt er å sikre en jevn overgang og maksimere bruken av disse kraftige nye funksjonene.

1.1. Generell oppdatering av brukergrensesnittet: Et nytt utseende og funksjonalitet for alle (aktivert som standard)

Commented [M(1]: Målet GA er 22

En hjørnestein i denne forbedringen er en omfattende visuell heving for både Agent og Supervisor Desktops. Denne oppdateringen tar sikte på å gi et renere, mer moderne og intuitivt grensesnitt.

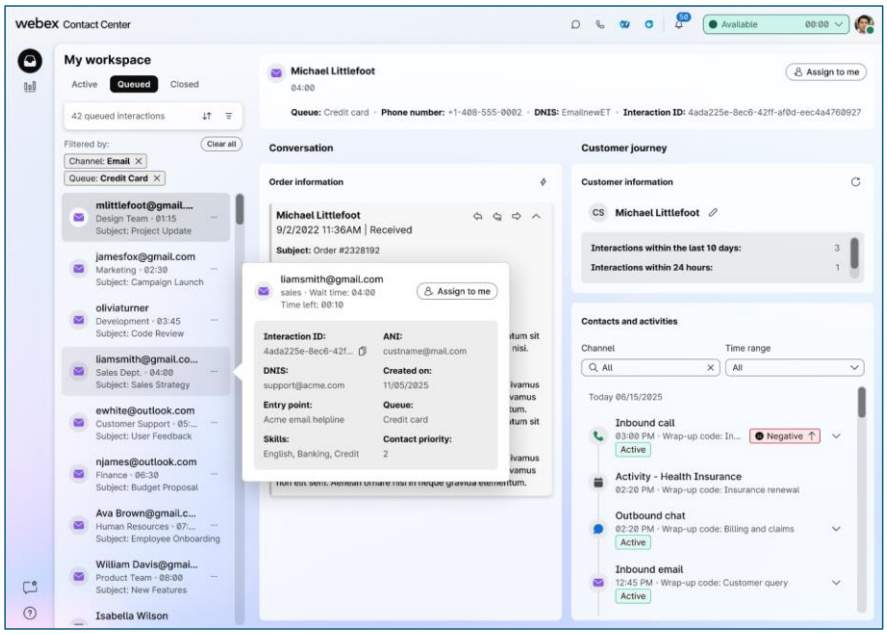
Hva endres:

- **Visuelle forbedringer**: Forvent oppdaterte skrifter, raffinerte bakgrunnsfarger, strømlinjeformede brukergrensesnittelementer og en oppdatert fargepalett. Dette er ikke bare kosmetisk; Den er designet for å forbedre klarhet og visuell appell, noe som gjør dine daglige oppgaver mer komfortable og effektive.
- **Oppdatert informasjonsarkitektur**: Den underliggende strukturen til skrivebordsgrensesnittene optimaliseres for sømløs integrering av kommende funksjoner. Dette legger grunnlaget for funksjoner som forbedret oppgavebehandling, køstatistikk i sanntid og en mer robust interaksjon Tab.

Hvorfor det er viktig: Denne visuelle oppdateringen gir en konsistent og moderne opplevelse på tvers av plattformen, forbedrer brukervennligheten og forbereder skrivebordet for fremtidige avanserte funksjoner.

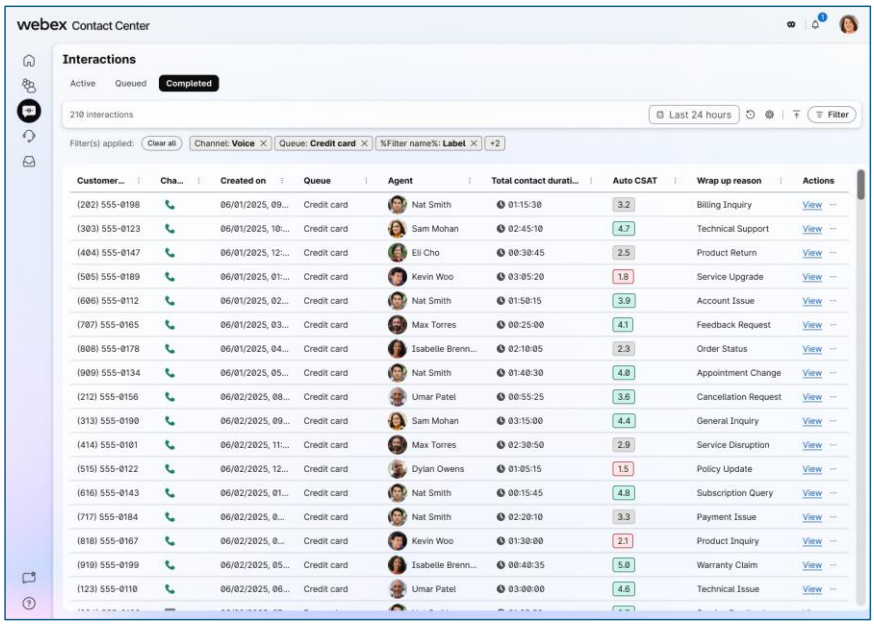
Handling for brukere: Det nye brukergrensesnittet er snart ment for generell tilgjengelighet (GA). Alle nye funksjoner som er nevnt i dette dokumentet, er bare

tilgjengelige i det nye brukergrensesnittet. Når den er aktivert, vil agenter ha muligheten til å TURN av det nye brukergrensesnittet via Innstillinger → **Bytte nytt utseende**. Vær imidlertid oppmerksom på at noen av de nye funksjonene ikke vil fungere i det eldre utseendet. For ledere vil alle nye funksjoner bare være tilgjengelige i det nye brukergrensesnittet, og de vil ikke ha mulighet til å deaktivere det.



Figur 1oppdatert Agent Desktop brukergrensesnitt

Cisco Konfidensielt



Figur 2 oppdatert Supervisor Desktop UI

2. Agentreisen: Fra pålogging til kundesamhandling

Commented [M(2]: GA dato: 22 juli

Denne delen beskriver de viktigste endringene og forbedringene som påvirker Webex Contact Center Agent Desktop opplevelsen.

2.1. Forbedret påloggings- og stasjonslegitimasjon (krever administratorkonfigurasjon)

Commented [M(3]: GA dato: 22 juli

Påloggingsprosessen blir strømlinjeformet for å være raskere, mer effektiv og mindre utsatt for feil, og adresserer vanlige agentfrustrasjoner knyttet til feil eller inaktive ringenumre og repeterende valg.

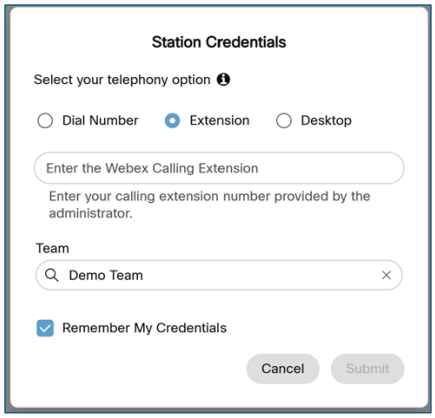
Hva endres:

- **Smartere påloggingsalternativer: Påloggingsskjermen** viser dynamisk bare alternativene som er relevante for agentprofilen din. Hvis du for eksempel er konfigurert for ren skrivebordstelefoni, vil du bare se skrivebordsalternativet, noe som eliminerer unødvendige valg. Bare digitale agenter vil ikke lenger se telefonialternativer.
- **Forhåndsutfylt legitimasjon**: Hvis profilen din inneholder ett konfigurert oppringingsnummer eller internnummer, blir denne informasjonen automatisk forhåndsutfylt, noe som sparer deg for tid og krefter. For profiler med flere

alternativer, vil en praktisk rullegardinmeny være tilgjengelig, slik at du kan velge mellom forskjellige oppringingsplaner eller legge inn et tilpasset internnummer.

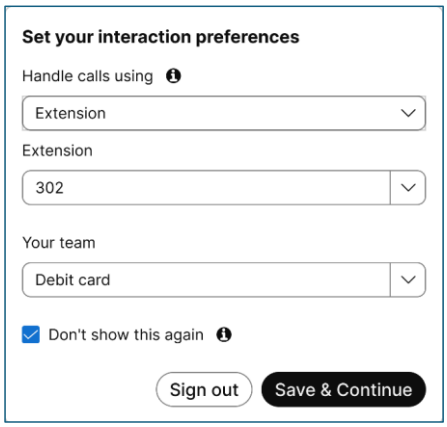
- **Webex Calling-validering**: For Webex Calling-brukere sikrer sanntidsvalidering at det angitte internnummeret eller oppringingsnummeret er riktig, registrert på en enhet eller i en app, og for øyeblikket ikke i bruk av en annen agent. Denne proaktive valideringen forhindrer vanlige rutingsproblemer som RONA (Redirection on No Answer) og forbedrer nøyaktigheten av anropsruting.
- **"Ikke vis dette igjen" -funksjon**: En ny avkrysningsrute lar deg lagre detaljene dine og hoppe over skjermbildet for stasjonsvalg under påfølgende påloggінger, noe som aktiverer automatisk pålogging og omgår dette trinnet. Denne innstillingen vedvarer på tvers av vanlige nettleserpåloggінger og kan slettes når som helst i profilinnstillingene om nødvendig.

Hvorfor det er viktig: Tidligere måtte agenter manuelt oppgi legitimasjon og navigere i flere trinn for å logge på, noe som ofte førte til forsinkelser og feil. Denne forbedringen strømlinjeformer prosessen ved å automatisere viktige trinn, redusere påloggingstiden betydelig, minimere feil forårsaket av feilskrevet informasjon og forbedre nøyaktigheten for samtaleruting. Agenter som har lagret legitimasjon som er valgt i dag, vil ikke se det nye brukergrensesnittet, noe som sikrer en sømløs opplevelse for de som allerede bruker denne funksjonen. Samlet sett fører denne endringen til en jevnere start på arbeidsdagen og økt produktivitet for agenter.



Figurer 3 gjeldende påloggingsskjerm for agent

Cisco Konfidensielt



Figur 4 forbedret påloggingsskjerm for agent

2.2. Oppgavebehandling: Strømlinjeformet samhandlingshåndtering

Hvordan agenter viser og administrerer innkommende oppgaver og oppgaver i kø utvikler seg for bedre klarhet og kontroll.

2.2.1. Oppdatering av brukergrensesnitt for oppgaveliste (aktivert som standard)

Commented [M(4]: 22. juli

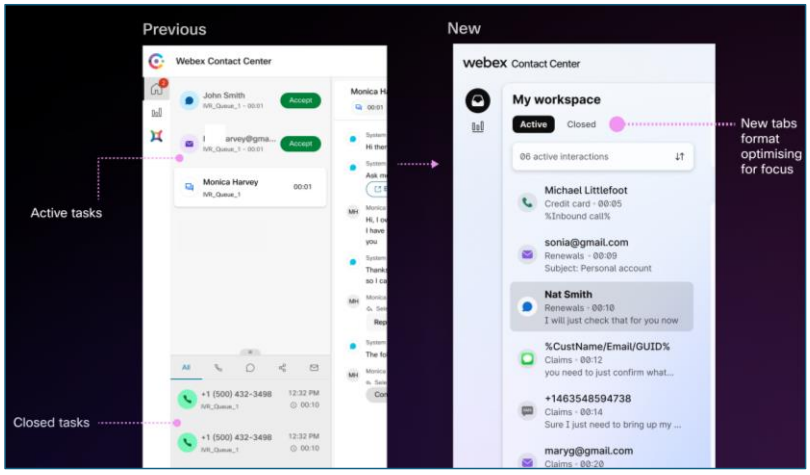
Oppgavelisteruten gjennomgår en betydelig ny utforming for å forbedre organisering og lesbarhet, og tilbyr en enhetlig innboks for alle samhandlinger.

Hva endres:

- **Tabbed Design**: Den forrige delte delen for "**Nylige" vil bli erstattet med en 3-faners** design, noe som gir en klar oversikt over arbeidsmengden din:
    - **Aktiv**: Viser alle aktive samhandlinger, inkludert anropstype, kundetelefonnummer, DNIS, kø og medgått tid.
    - **I kø**: Viser samhandlinger som venter i køer som agenten kan velge, og viser kundenavn, e-post (hvis tilgjengelig), kø og medgått tid.
    - **Fullført**: Gir en kronologisk logg over nylig fullførte interaksjoner på tvers av alle kanaler.
- **Forbedret synlighet**: Alle agenter vil oppleve denne endringen i brukergrensesnittet for oppgavelister, noe som forbedrer evnen til å administrere arbeidsbelastningen effektivt ved å gi en omfattende visning av alle innkommende og pågående samhandlinger i ett panel.
- **Indikatorer** for uleste meldinger: Uthev uleste meldinger visuelt i chatter og sosiale samtaler.

- **Massehandlinger**: Mulighet for å "**Godta alle oppgaver**" når flere nye forespørsler venter.

Hvorfor det er viktig: Denne oppdateringen introduserer et betydelig skifte i hvordan agenter administrerer samhandlingene sine ved å erstatte den forrige delte delen for "Nylige**" med en strømlinjeformet fanebasert** design. Ved å gi en klarere og mer organisert oversikt over gjeldende, i kø og fullførte oppgaver i én enkelt visning, kan agenter bedre prioritere og administrere arbeidsbelastningen. Denne endringen forenkler ikke bare navigasjonen, men forbedrer også effektiviteten, slik at agenter kan administrere samhandlinger mer effektivt og levere forbedret kundetilfredshet.



Figur-oppgavepanel 5 – gammelt kontra nytt brukergrensesnitt

2.2.2. Cherry Pick-interaksjoner (søk og velg) (krever administratorkonfigurasjon)

Agenter vil få mer kontroll over å velge digitale samhandlinger fra køer, noe som gir dem mulighet til å administrere arbeidsmengden mer effektivt.

Hva endres:

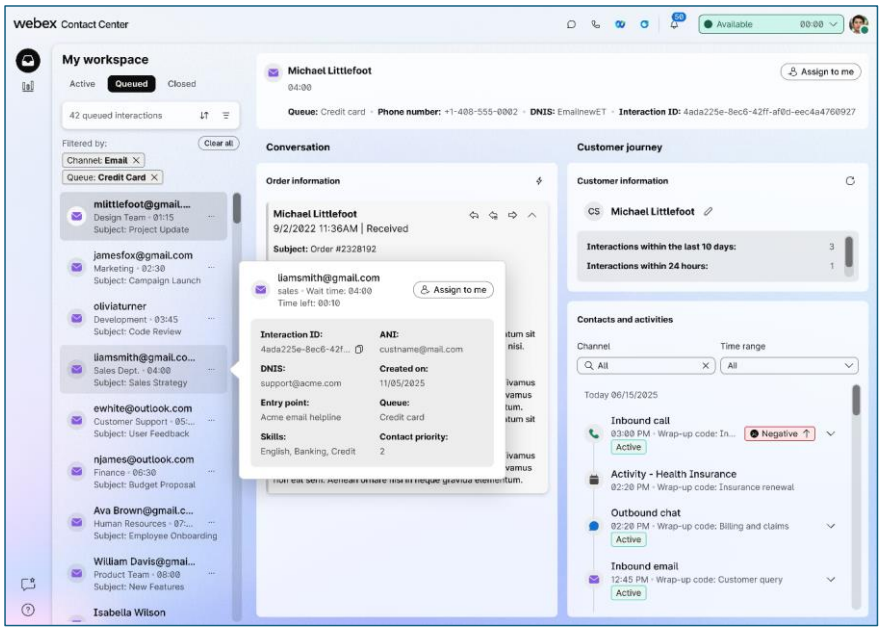
- **Ny "I kø" Tab-funksjonalitet**: I det nye oppgavelistegrensesnittet vil "**I kø**" Tab tillate agenter å vise, filtrere og sortere samtaler i køene de har tilgang til. Dette tar for seg scenarier som interaksjonstopper eller spesifikk agentekspertise.
- **Agentinitiert utvelgelse**: Agenter med Standard- og Premium-lisenser kan nå tilordne samtaler til seg selv manuelt, selv om de overskrider sine samtidige grenser, noe som gir fleksibilitet i håndtering av høyt prioriterte eller spesialiserte oppgaver.

Commented [M(5]: Vi må ringe ut hvor funksjonen trenger administratorkonfigurasjon kontra aktivert som standard.

Commented [TS6R5]: Fremhevet alle funksjoner, enten en funksjon er konfigurert av administrator eller er aktivert som standard, bare i titlene, for rask forståelse.

- **Filtrering og sortering**: Grensesnittet vil tilby forskjellige ikoner for å bruke sorteringsetiketter (f.eks. kontaktprioritet, kundenavn, lengste ventetid, kønavn) og filtre (f.eks. interaksjonsflyt, detaljer, tidsberegninger, kanal, inngangspunkt).
- **Forhåndsvisning** av transkripsjoner i sanntid: Agenter kan vise samtaleutskrifter i skrivebeskyttet modus før de tar på seg en oppgave, noe som gir viktig kontekst for effektiv håndtering.
- **Massevalg**: Mulighet til å massevelge samtaler fra køen for økt effektivitet.

Hvorfor det er viktig: Denne funksjonen gir agenter muligheten til å prioritere visse samtaler basert på ekspertise eller haster, og forbedrer kundeopplevelsen ved å sikre raskere og mer nøyaktige løsninger. Det forenkler også prosedyrene for samtaleovergang på slutten av skift, slik at agenter kan lukke sløyfer for relaterte oppgaver.



Figur 6 Agent Desktop med Cherry Pick-funksjonalitet

2.3. Samtalebehandling: Forbedrede kommunikasjonsverktøy

Flere forbedringer blir introdusert for å gjøre samtaleadministrasjon mer effektiv og gi bedre kontekst under kundeinteraksjoner.

2.3.1. Sanntidsutskrifter for agenter (krever administratorkonfigurasjon)

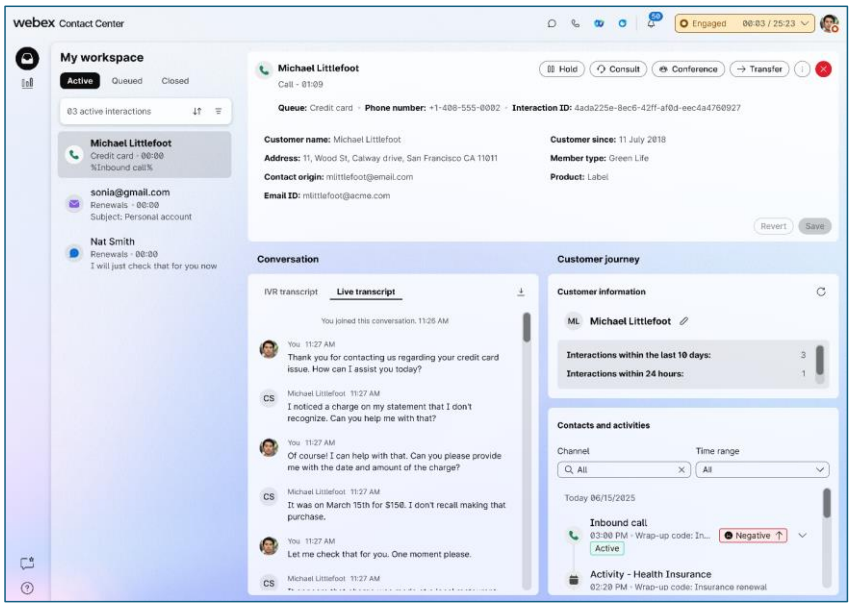
Agenter vil nå ha en live, kontinuerlig oppdatert transkripsjon av kundesamtaler, noe som forbedrer deres evne til å følge og svare effektivt.

Hva endres:

- **Live transkripsjon**: Hvert talte ord er nøyaktig fanget i sanntid direkte innenfor Agent Desktop, med en målforsinkelse på mindre enn 1 sekund.
- **Automatisk rulling**: Transkripsjonen ruller automatisk for å vise de siste talte ordene, samtidig som agentene kan bla tilbake for å se gjennom tidligere deler av samtalen.
- **Støtte** for flerpartssamtaler: Under samtaleoverførings-, konsultasjons- eller konferansescenarier vil transkripsjoner vises live fra det tidspunktet de blir med i samtalen for nye deltakere, og primære agentkonsultasjons-/konferansehendelser er tydelig merket.
- **Redusert manuell notatskriving**: Agenter kan følge med uten behov for manuell notatskriving, slik at de kan holde seg fullt engasjert og fokusere på kunden.
- **Tilbakemeldingsmekanisme**: Et valgfritt alternativ for tilbakemelding med tommel opp/ned er tilgjengelig på slutten av samtalen for å forbedre transkripsjonsnøyaktigheten.

Hvorfor det er viktig: Denne funksjonen forbedrer kommunikasjonsnøyaktigheten, reduserer misforståelser (spesielt med aksenter eller kompleks informasjon) og øker effektiviteten ved å minimere repeterende samtaler og manuell notatskriving, noe som fører til mer nøyaktige og rettidige svar.

Cisco Konfidensielt



Figur 7 Agent Desktop med direkte transkripsjoner

2.3.2. Skalerbarhet: Forbedret Consult &; Transfer Modals (aktivert som standard)

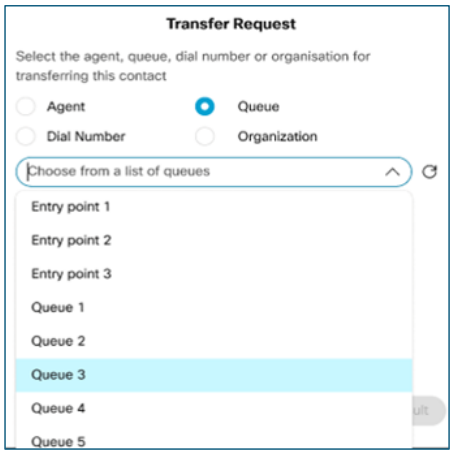
Commented [M(7]: Er dette 3720 - hvis det er tilfelle dette er juli

Brukeropplevelsen for samtaleoverføring og konferansefunksjoner forbedres for større konsekvens og klarhet, spesielt ved distribusjon i stor skala.

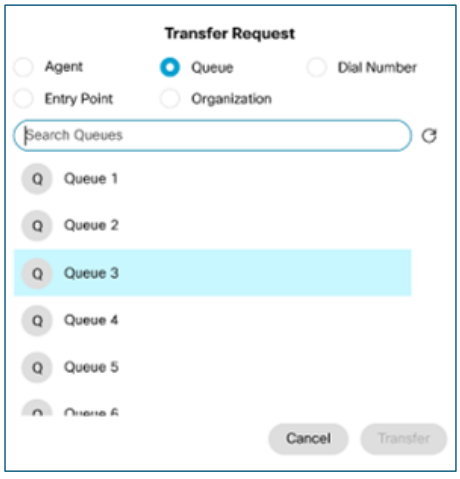
Hva endres:

- **Strømlinjeformet brukergrensesnitt**: Consult and Transfer-modalene vil ha en mer konsekvent og intuitiv design, med separate alternativknapper for inngangspunkter og køer.
- **Klarere navigasjon**: Inngangspunkter og køer vises som separate alternativer i overføringsmodalen for enklere navigering, optimalisering av skjermens eiendom.
- **Standardisert enhetsoppføring**: Enheter (f.eks. agenter, køer) vises likt på tvers av begge modalene, og optimaliserer arbeidsområdet ved å vise bare det du har tilgang til, basert på tilgangskontrollinnstillinger.
- **Paginert søk**: Stasjonslegitimasjon, konsultasjon og overføringsmodaler støtter paginert søk for å administrere et stort antall team, inngangspunkter og køer effektivt.

Hvorfor det er viktig: Disse forbedringene forbedrer effektiviteten og gjør arbeidsflyten for samtalehåndtering jevnere, og reduserer forvirring og feil under overføringer og konsultasjoner, spesielt for store kontaktsentre.



Figur 8 Nåværende overføring / Se Modals



Figur 9 Forbedret Transfer / Consult Modals

2.3.3. Forleng konsulentbenet elegant hvis kunden utilsiktet faller (krever administratorkonfigurasjon)

Commented [M(8]: GA dato er midten av juli

Denne funksjonen forbedrer samarbeidet under konsultasjonssamtaler, sikrer kontinuitet og lar agenter fullføre diskusjoner selv om kunden kobler fra.

Hva endres:

- **Fjern slippvarsler**: Agenter vil motta et tydelig varsel når en kunde avslutter samtalen, og deltakerruten vil nøyaktig gjenspeile kundens fravær.
- **Sømløst agentkonsultert partssamarbeid: Agenten** og den konsulterte parten kan fortsette diskusjonen uavbrutt, slik at de kan justere seg om neste trinn eller handlingsplaner for kunden.
- **Fleksibilitet til å koble** til på nytt: Agenter vil ha muligheten til å sette konsultasjonen på vent, utføre en tilbakeringing til kunden, få kontakt med dem og sømløst gjenoppta konsultasjonen uten å miste kontekst.

Hvorfor det er viktig: Dette sikrer at agenter kan fullføre diskusjoner med eksperter selv om kunden faller , forbedre prosesser etter samtalen, redusere brå avslutninger og forbedre den generelle effektiviteten og kundeopplevelsen.

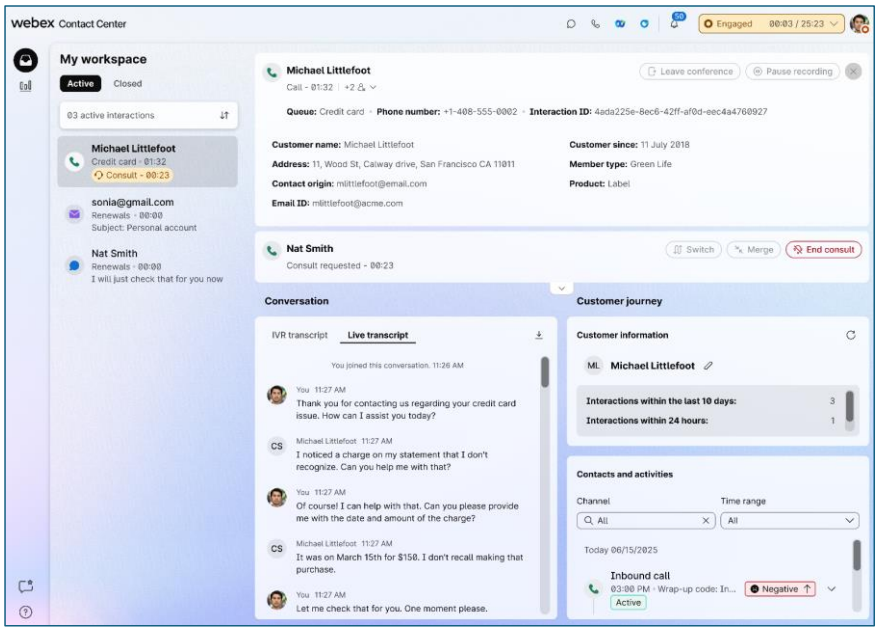


Figure 10 Consult fortsetter etter at kunden kobler fra

2.3.4. Planlegg tilbakeringinger - Innkommende og manuell utgående (krever administratorkonfigurasjon)

Commented [M(9]: Skal dette gå inn i avsnitt 2.3 om samtalehåndtering? Man kan planlegge tilbakeringinger når man er på en interaksjon

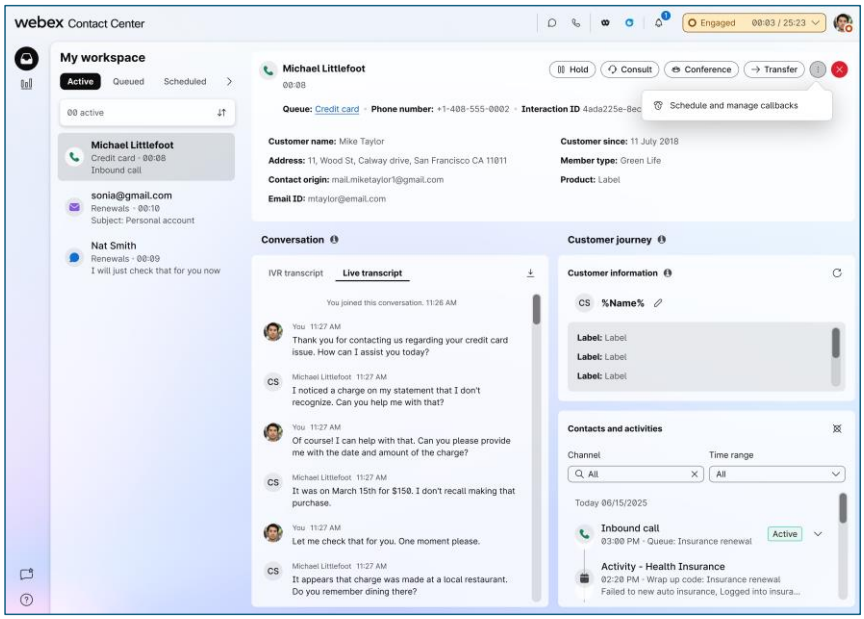
Commented [TS10R9]: Ja takk. Det ville være best fornuftig der. Flytte denne delen som 2.3.4.

Nye funksjoner for agenter for å planlegge tilbakeringinger, noe som øker fleksibiliteten i kundeoppfølging.

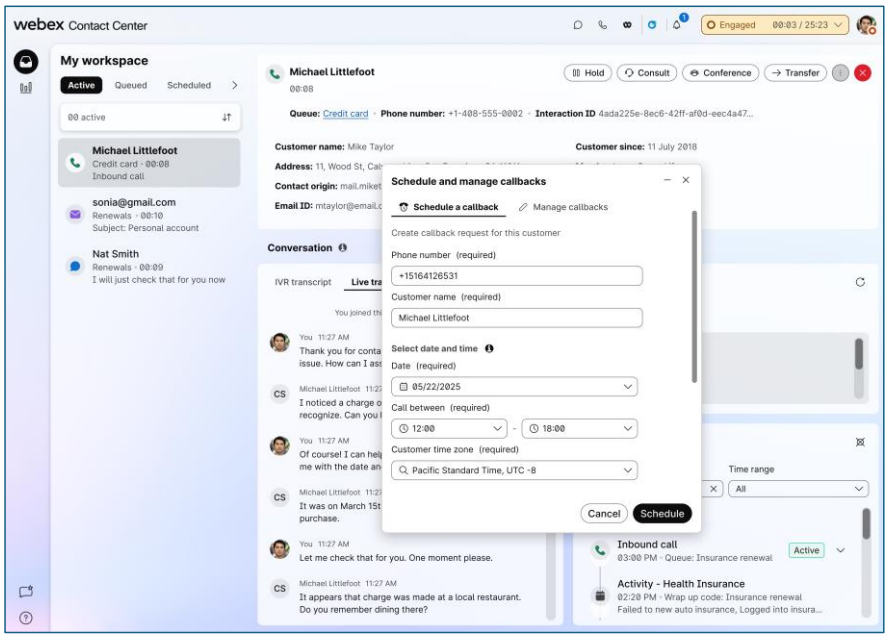
Hva endres:

- **Agentinitiert tilbakeringingsplanlegging**: Agenter vil kunne planlegge både innkommende og manuelle utgående tilbakeringinger direkte fra skrivebordet under en live-interaksjon eller til og med i avslutningstilstand.
- **Konfigurerbare detaljer: Agenter** kan konfigurere tilbakeringingsdetaljer som kundenavn, ønsket tid (fra 30 minutter til 30 dager), tidssone, tilbakeringingsnummer og kønavn.
- **Tilordningsalternativer**: Tilbakeringinger kan tilordnes til hvem som helst i køen, eller en bestemt agent.
- **Administrasjonsfunksjoner**: Agenter kan administrere eksisterende tilbakekall, inkludert redigering, requeuing eller avbrytelse av dem.
- **Skrivebordsvarsler: Systemet vil gi klare skrivebordsvarsler** for planlagte tilbakeringinger.

Hvorfor det er viktig: Dette gir større fleksibilitet i å håndtere kundeoppfølging og proaktiv oppsøking, forbedre kundetilfredsheten ved å tillate samtaler på passende tidspunkter og øke agentproduktiviteten ved å spre anropsvolumet .



Figurforbedret 11 tilbakeringingsplanlegging – alternativer for samhandlingskontroll



Figur 12 forbedret tilbakeringingsplanlegging - Planlegg og administrer tilbakeringinger

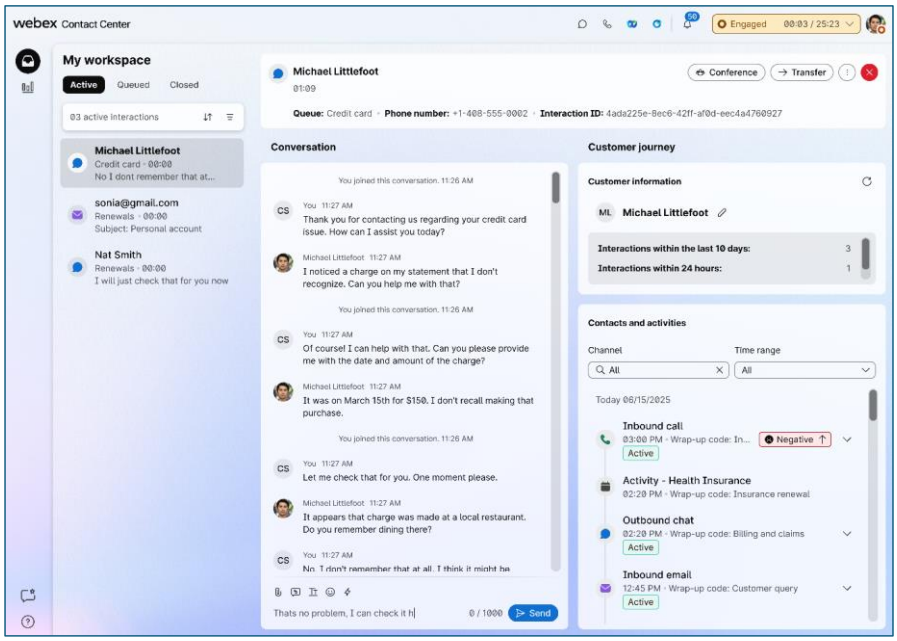
2.3.4. Kontrollprogram for kundereise: Agentopplevelse (aktivert som standard)

Agenter vil nå ha umiddelbar tilgang til en omfattende, omnikanalvisning av kundesamhandlinger, noe som gir kritisk kontekst under direkteengasjementer.

Hva endres:

- **Standard tilgjengelighet**: Widgeten Customer Journey Data Service (CJDS) vil nå bli levert som standard i Webex Contact Center Agent Desktop og for ledere med agentpersonas. Det vil erstatte den eksisterende kontakthistorikk-widgeten i standardoppsettet.
- **Helhetlig kundevisning**: Agenter vil få en konsolidert sanntidsvisning av alle tidligere kundeengasjementer på tvers av tale-, chat-, e-post- og IMI-kanaler, komplett med tidsstempler.
- **Forbedret kontekst: Kontrollprogrammet** gjør det mulig for agenter å filtrere kundeengasjementsinformasjon basert på kanaler (tale, e-post, chat, IMI) og over en periode på 365 dager, noe som muliggjør rask referanse til historiske detaljer.
- **Kundeinnsikt**: Agenter kan vise kundeprofiler og innsikt, noe som fører til en bedre forståelse av kunden og mer tilpassede samhandlinger.

Hvorfor det er viktig: Denne funksjonen gir agenter et helhetlig syn på kundehistorikk for hånden, eliminerer behovet for å gjenta informasjon og forbedrer deres evne til å håndtere spørsmål effektivt. Dette fører til en forbedret gjennomsnittlig håndteringstid (AHT) og en mer positiv kundeopplevelse (CSAT/NPS).



Figur 13 kundereise widget

2.4. Utgående interaksjoner: Digitale forbedringer og kampanjeforbedringer

Nye funksjoner for å starte og administrere utgående digitale samhandlinger og kampanjer.

2.4.1. Digital agent startet utgående - overføringssamhandling (aktivert som standard)

Agenter vil nå ha fleksibilitet til å overføre utgående digitale samhandlinger (SMS og e-post) til køer eller andre agenter/ledere.

Hva endres:

- **Utgående overføring SMS/e-post**: Agenter med Premium-lisenser kan overføre digitale utgående SMS- og e-postinteraksjoner til køer, andre agenter eller ledere (for de med leder- og agentroller). Dette er avgjørende for å håndtere pågående kommunikasjon.

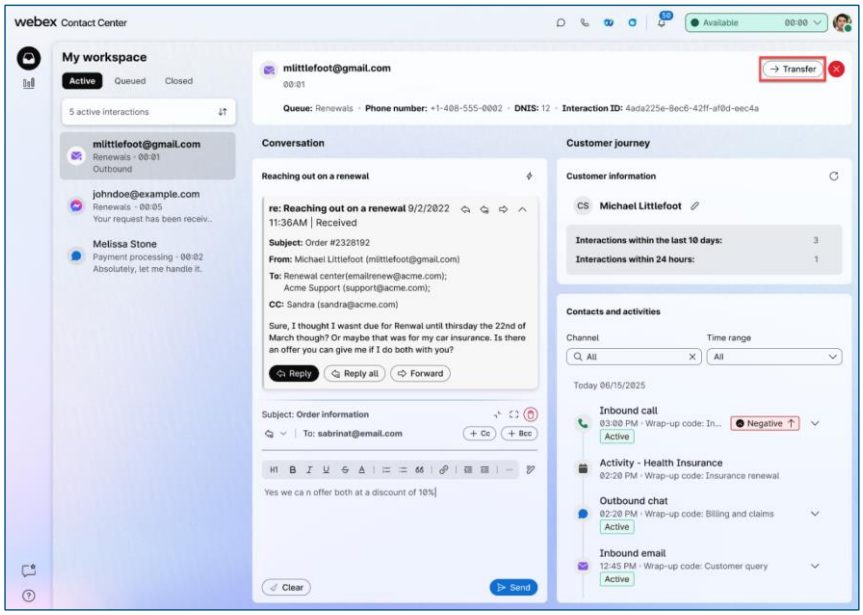
Commented [M(11]: Legg til 2.3.4 - Kundereise widget som standard https://jira-eng-sjc12.cisco.com/jira/browse/WXCC-975

@Zubin Dang (zudang) fyi

Commented [TS12R11]: Siden 'Schedule Callbacks' ble flyttet hit som 2.3.4, la du til 'Customer Journey Widget' som 2.3.5. Vennligst gjennomgå.

- **Overfør innkommende e-post til agent: Agenter** kan nå blindoverføre innkommende e-postsamhandlinger til andre agenter/overordnede, en funksjon som tidligere var begrenset til køer, og tilby flere alternativer for direkte levering.

Hvorfor det er viktig: Denne forbedringen gjør det mulig for agenter å unngå å avslutte samtaler for tidlig på slutten av skiftene, noe som sikrer sømløse overleveringer og kontinuerlig kundeservice, spesielt for kunder som trenger kontinuerlige kommunikasjonskanaler .



Finn 14 utgående e-post med overføringsknapp

2.4.2. Desktop UX-forbedringer for forhåndsvisningskampanjer (krever administratorkonfigurasjon)

Brukeropplevelsen for administrasjon av utgående kampanjer forbedres for å samsvare med gjeldende bransjestandarder og Webex lokale funksjoner.

Hva endres:

- **Forbedret forhåndsvisning av kampanjeopplevelse**: Agenter kan nå godta anropet eller hoppe over / fjerne kontakter med disse handlingene registrert via API-svar.
- **Automatisert kontaktpush**: Kontakter sendes automatisk til agenter når de blir tilgjengelige, noe som optimaliserer agenttiden (går fra en pull- til push-modell).

Commented [M(13]: Vi kan ordlegge dette bedre

Commented [TS14R13]: Nedenfor er noen forslag. Kan du foreslå hvilken tittel som ser bedre ut, og jeg kan oppdatere tilsvarende?

"Styrking av skrivebordsbrukeropplevelsen: Forhåndsvisning og prediktive/progressive kampanjeforbedringer"

"Desktop UX-forbedringer for forhåndsvisning og progressive/prediktive kampanjer"

"Forbedre Desktop UX: Oppdateringer for utgående kampanjeadministrasjon"

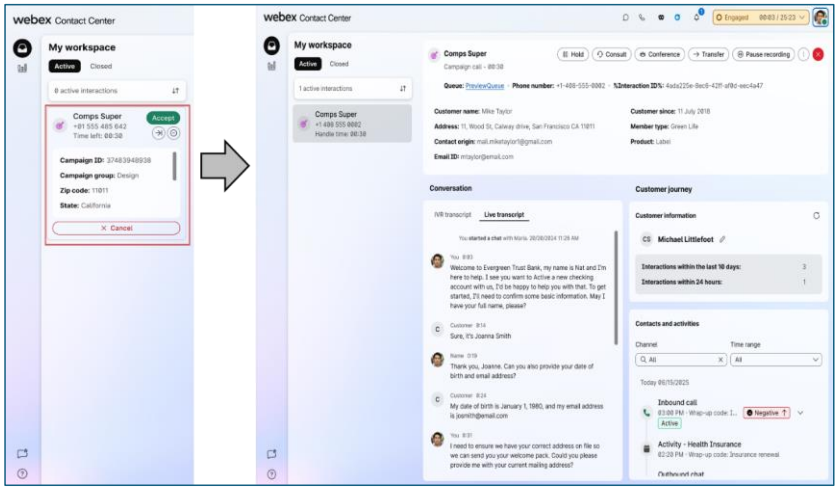
"Desktop UX-oppdateringer: Forhåndsvisning og prediktive / progressive kampanjer"

"Effektivisering av skrivebordsbrukeropplevelse: Utgående kampanjeforbedringer"

Commented [M(15R13]: Desktop UX-forbedringer for forhåndsvisningskampanjer

- **Konfigurerbare alternativer**: Med innstillinger på kampanjenivå kan administratorer deaktivere alternativene Hopp **over** og Fjern, og konfigurere tidsavbruddsvarigheter og automatiserte handlinger (Hopp over, Godta, Avvis).
- **Logging**: Systemet logger hvor ofte agenter bruker alternativene "**Hopp over**" og "**Fjern**" for bedre kampanjeadministrasjon.

Hvorfor det er viktig: Disse oppdateringene tar sikte på å gi en mer intuitiv og effektiv opplevelse for agenter som er engasjert i utgående kampanjer , og hjelpe dem med å forberede seg bedre på og administrere disse samhandlingene og lukke eksisterende funksjonshull.



Figurforbedret 15 forhåndsvisningskampanje

3. Veilederreisen: Forbedret tilsyn og ledelse

Denne delen beskriver de betydelige endringene og nye mulighetene som kommer til Webex Contact Center Supervisor Desktop.

3.1. Forbedret påloggings- og stasjonslegitimasjon (krever administratorkonfigurasjon)

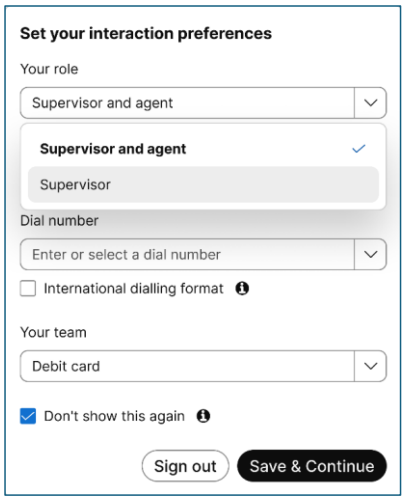
I likhet med agenter vil ledere oppleve en mer strømlinjeformet påloggingsprosess, noe som reduserer friksjon og forbedrer effektiviteten.

Hva endres:

- **Smartere påloggingsalternativer: Påloggingsskjermen** viser dynamisk bare alternativene som er relevante for lederprofilen din, og eliminerer irrelevante valg.

- **Forhåndsutfylt legitimasjon**: Automatisk forhåndsutfylling av oppringingsnumre eller internnumre for profiler for enkeltalternativer, noe som sparer tid.
- **Webex Calling Validering**: Sanntidsvalidering for Webex Calling brukere, som sikrer korrekte og registrerte internnumre/oppringingsnumre.
- **"Ikke vis dette igjen"-funksjonen**: Mulighet for å hoppe over stasjonsvalg for fremtidige påloggінger, og aktivere automatisk pålogging.

Hvorfor det er viktig: Raskere pålogging, reduserte feil og forbedret rutingseffektivitet for ledere, slik at de raskt kan få tilgang til administrasjonsverktøyene sine. I tillegg vil ledere som allerede har lagret valgt legitimasjon, fortsette å nyte en sømløs opplevelse uten å møte det nye brukergrensesnittet, og opprettholde den nåværende arbeidsflyten.



Figurforbedret 16 påloggingsskjerm for veileder

3.2. Overvåking og administrasjon: Dypere innsikt og kontroll

Veiledere vil få kraftigere verktøy for sanntidsovervåking og styring av teamene sine, noe som muliggjør datadrevne beslutninger.

3.2.1. Køstatistikk i sanntid (aktivert som standard)

Ledere vil ha en sentralisert og handlingsbar visning av køytelse, og erstatter det forrige Home-sideinstrumentbordet.

Hva endres:

Cisco Konfidensielt

- **Dedikerte "køer" Tab**: En ny Tab/seksjon i Supervisor Desktop vil tilby ett enkelt tilgangspunkt for all kørelatert informasjon, inkludert sanntidsmålinger for agenttilgjengelighet og daglige/7-dagers trendlinjer.
- **Tilpasset visning**: Mulighet til å velge, ordne og filtrere kolonner for å vise de mest relevante beregningene for bestemte køer (f.eks. lengste venteoppgave, gjennomsnittlig tid i kø, gjennomsnittlig tid før svar).
- **Visuell representasjon**: Køberegninger i sanntid vil bli presentert i et visuelt tiltalende og lett forståelig format (tabeller, diagrammer, grafer).
- **Drill-down-funksjoner**: Ledere kan fordype seg i kødetaljer, undersøke agentstatus og gjeldende samhandlinger, og få innsikt i ferdighetsbasert ruting.
- **Direkte handlinger**: Grensesnitt gir direkte tilgang til handlinger som å tilordne eller fjerne agenter (for agentbaserte køer).

Hvorfor det er viktig:Denne funksjonen gir kritisk sanntidsinnsikt i køytelse, slik at ledere kan ta raske, datadrevne beslutninger for å optimalisere bemanningen, forbedre servicenivåene og tilpasse seg endrede anropsvolumer .

Viktige merknader:

- Denne funksjonen er bare implementert i det nye brukergrensesnittet. Veiledere må bytte til "**Nytt utseende**" for å få tilgang til køstatistikk i sanntid.
- Den nye køvisningen vises automatisk for ledere i grensesnittet "**Nytt utseende**". De trenger ikke å oppdatere JSON-oppsettet for å aktivere eller få tilgang til denne funksjonen.

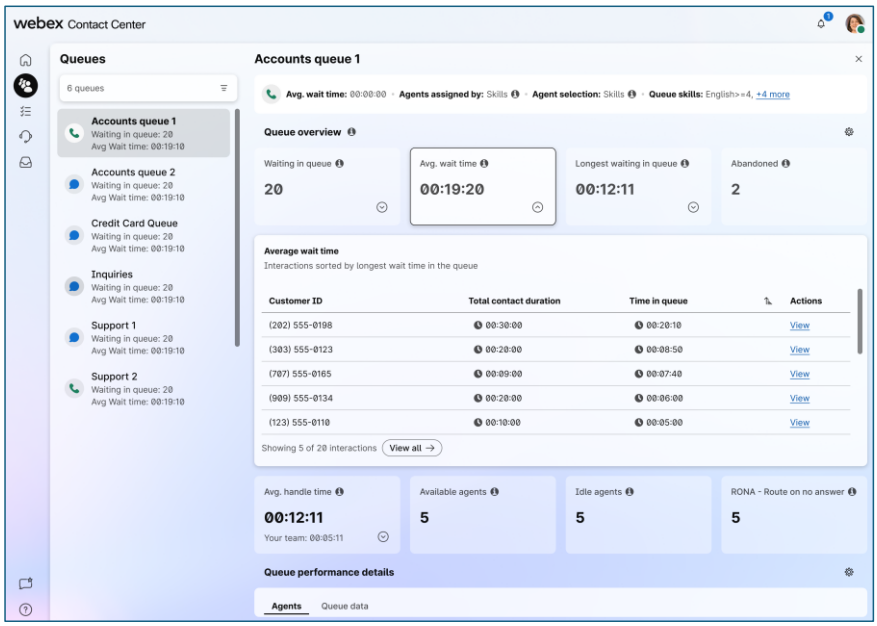
Commented [M(16]: la oss fjerne denne linjen @Janani Ramakrishnan (janramak)

Commented [TS17R16]: Slo ut, men vil fjerne helt etter Jananis bekreftelse.

Commented [M(18R16]: la oss fjerne sikkert .. Jeg vet at vi ikke fjerner det akkurat nå.

Commented [J(19]: @Tejeshwar Sharma (tejsharm) - kan du vennligst ta med et notat om at den nye køvisningen automatisk vises for veiledere, og de trenger ikke oppdatere JSON-oppsettet?

Commented [TS20R19]: Oppdaterte notatet.



Figur 17 Ny Supervisor Real-time Queue Stats Tab

3.2.2. Samhandlingslistevisning (aktivert som standard)

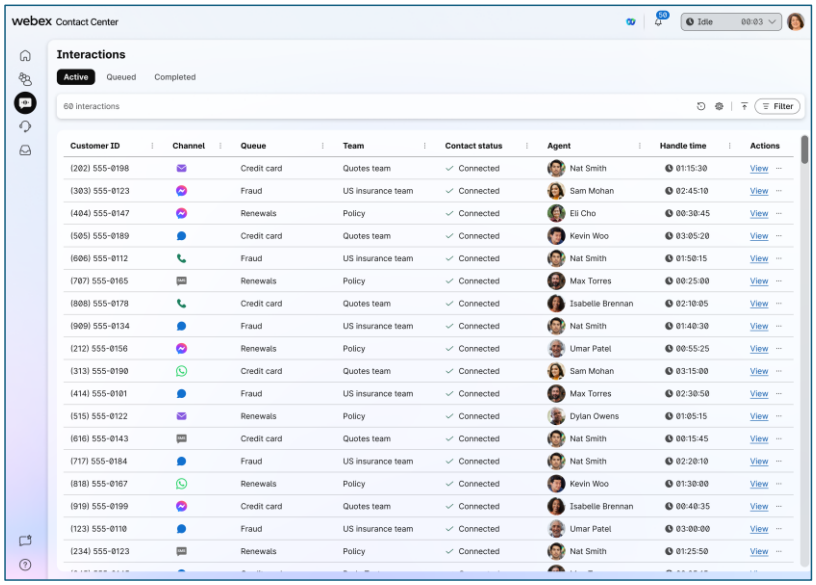
Opptaksbehandlingsområdet erstattes med en ny Samhandlinger Tab, som gir en omfattende oversikt over alle kundesamhandlinger.

Hva endres:

- **Nye "interaksjoner" Tab**: Denne Tab vil gi en klar sanntidsvisning av kundeinteraksjoner i alle stadier, og konsolidere live, i kø og tidligere interaksjoner.
- **Tre underfaner**:
    - **Aktive interaksjoner: Overvåk direktesendte samtaler i sanntid, og vis detaljer som interaksjons-ID, kanal, kø, agentnavn og engasjementsvarighet**.
    - **Samhandlinger i kø: Se samhandlinger som venter i køer, inkludert samhandlings-ID**, kø, kanal og tid tilbrakt i kontaktsenteret.
    - **Fullførte interaksjoner**: Få tilgang til tidligere interaksjoner og opptak med letthet.
- **Tilpassbar tabell**: En tilpassbar tabell for filtrering og organisering av data, noe som forbedrer brukervennligheten.

Hvorfor det er viktig: Denne forbedrede funksjonen forenkler sporing av pågående saker og gjennomgang av fullførte interaksjoner, og øker effektiviteten og responsen for ledere ved å gi et enkelt, intuitivt grensesnitt for samhandlingsadministrasjon .

Merknad om filtre: Flere filtre samsvarer spesifikt med e-postkanalen, for eksempel e-postemne, mottakere og andre. Hvis du vil bruke disse filtrene på Samhandlinger-siden, må de først aktiveres via flytkontroll.



Figur 18 ny samhandlingslistevisning

3.2.3. Detaljvisning for samhandlinger (krever administratorkonfigurasjon)

En omfattende helsidevisning for detaljert samhandlingsanalyse, som gir dypere innsikt for veiledere.

Hva endres:

- **Forbedret detaljvisning**: Veiledere vil få en omfattende oversikt over kundeinteraksjoner, inkludert live og fullførte transkripsjoner for digitale interaksjoner.
- **Rikt datapanel**: Ved siden av eksisterende opptak vil du få dypere innsikt gjennom transkripsjoner i sanntid, et detaljert samhandlingsdatapanel (som viser tidspunkter, varighet, ventetid og behandlingstid) og en kundereisevisning på tvers av forskjellige kanaler og dager.

Commented [M(21]: @Janani Ramakrishnan (janramak) transkripsjoner kommer ikke inn rett ... Kan vi bekrefte oppdatering av dette?

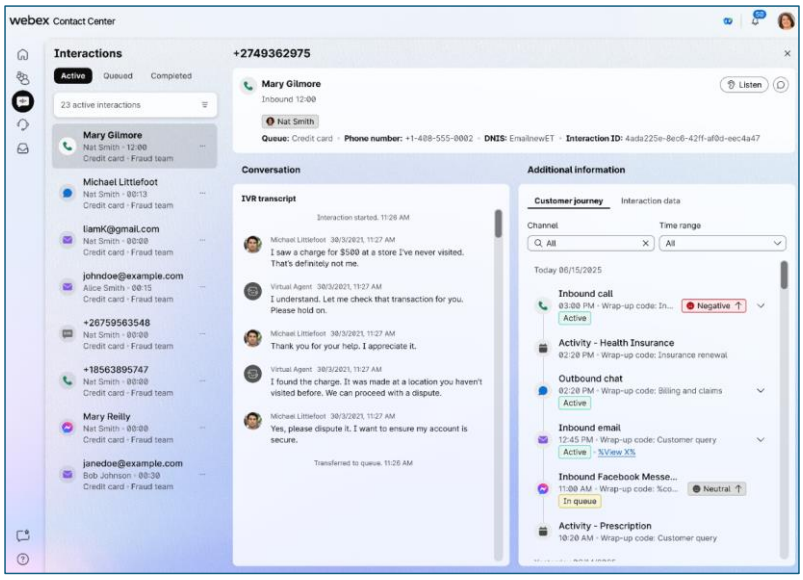
Commented [J(22R21]: Oppdatert

- **Sentralisert tilgang**: Denne visningen konsoliderer alle relevante samhandlingsdata, forenkler analyse og gjennomgang.

Hvorfor det er viktig: Dette gir ledere rikere data for forbedret overvåking, analyse og en dypere forståelse av kundeengasjementer, noe som legger til rette for bedre coaching og prestasjonsstyring .

Viktige merknader / Kommer snart:

- Kontrollprogrammet Kundereise legges til og oppdateres i denne visningen som en rask følgeforbedring.
- Sanntids og historiske transkripsjoner vil også bli gjort tilgjengelig som en rask følge.



Figur 19 omfattende samhandlingsdetaljvisning

3.2.4. Oppdatere individuell agentkompetanseprofil fra Supervisor Desktop (krever administratorkonfigurasjon)

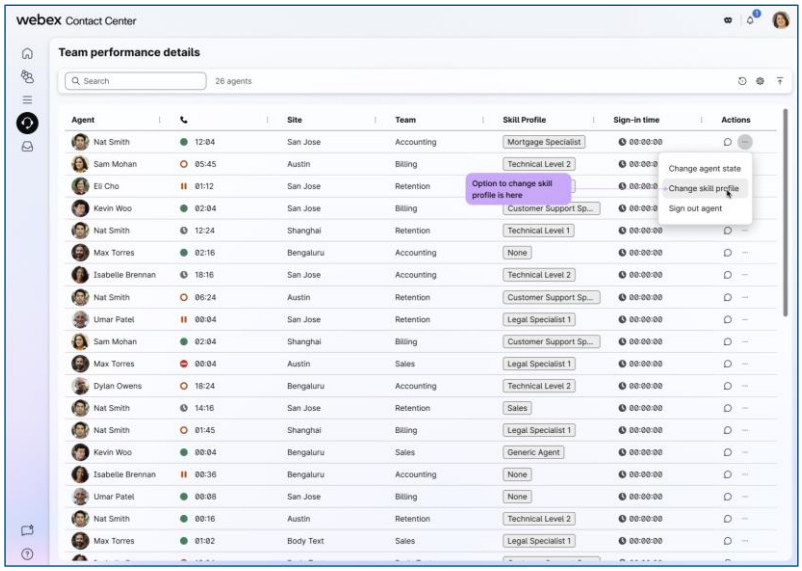
Veiledere vil ha muligheten til å justere agentens ferdighetsprofiler direkte, effektivisere driften og redusere administrative kostnader.

Hva endres:

- **Direkte kompetanseprofiloppdateringer**: Ledere kan vise og oppdatere individuelle agentkompetanseprofiler direkte fra Supervisor Desktop i visningen Detaljer om teamytelse. Dette eliminerer behovet for å navigere til Control Hub for slike endringer.

- **Sanntidsjusteringer: Dette gir ledere mulighet til å foreta sanntidsjusteringer for agenter under deres omfang, for eksempel oppdatering av ferdighetsnivåer** eller tilordning/fjerning av kompetanseprofiler, noe som sikrer umiddelbar innvirkning på ruting.
- **Viktige ferdighetsdetaljer**: Ledere kan se viktige kompetanseprofildetaljer som ferdighetsnavn, ferdighetstype og ferdighetsverdi for å ta informerte beslutninger raskt.
- **Alfabetisk sortering**: Tilgjengelige kompetanseprofiler og ferdigheter i en profil sorteres alfabetisk for enkel bruk.

Hvorfor det er viktig: Denne funksjonen forbedrer operativ smidighet, slik at ledere raskt kan tilpasse seg endrede behov ved å administrere agentferdigheter direkte, uten å kreve administratorintervensjon for hver endring, noe som forbedrer effektiviteten og responsen.



Oppdatering av Figur 20 Supervisor Direct Skill Profile

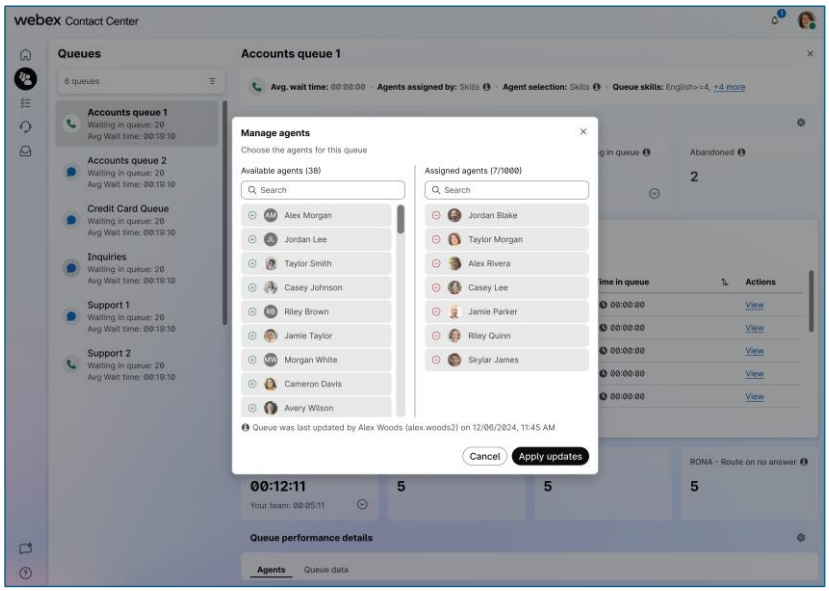
3.2.5. Behandle direkte agenttilordning til køer fra Supervisor Desktop (krever administratorkonfigurasjon)

Ledere kan tilordne agenter direkte til agentbaserte køer, noe som gir større kontroll over arbeidsstyrkeadministrasjonen.

Hva endres:

- **Direkte agent-til-kø-tilordning**: Ledere kan tilordne agenter direkte til agentbaserte køer fra Supervisor Desktop, noe som muliggjør dynamiske justeringer av bemanningen basert på sanntidsbehov.
- **Oversikt** over køkapasitet: Ledere vil ha innsyn i køer som har nådd kapasiteten sin, slik at de kan forhindre flere agenttilordninger for å unngå overveldende køer.
- **Rollebasert tilgang: Tilgang** til denne funksjonaliteten styres av administratorer via Control Hub, noe som sikrer at autoriserte brukere gjør endringer.
- **Bekreftelse** i sanntid: Ledere vil motta bekreftelse/varsling i sanntid når køtildelingene er oppdatert.

Hvorfor det er viktig:Denne funksjonen gir ledere større kontroll over agenttildeling, noe som muliggjør mer dynamisk og effektiv arbeidsstyrkeadministrasjon, spesielt i agentbaserte kømiljøer, og støtter overføringen av lokale kunder.



Figur 21 Veileder Direkte agenttilordning

4. Konklusjon: Styrk kontaktsenteret ditt

Forbedringene for Webex Contact Center Desktop representerer et betydelig skritt fremover for å forbedre den daglige opplevelsen for både agenter og ledere. Fra strømlinjeformede påloggingerog intuitiv oppgavebehandling til kraftig sanntidsinnsikt og fleksibel samtalehåndtering, er disse forbedringene utformet for å øke effektiviteten, forbedre kommunikasjonen og levere eksepsjonell kundeservice.

Vi oppfordrer alle brukere til å utforske disse nye mulighetene, gi tilbakemelding og utnytte dem til sitt fulle potensial. Innsikten din er uvurderlig når vi fortsetter å utvikle og foredle Webex Contact Center-opplevelsen.

5. Viktige takeaways og partnerhandlinger

Disse forbedringene markerer et betydelig sprang fremover for Webex Contact Center Desktop, og gir betydelige forbedringer for både agenter og ledere. For å sikre en jevn overgang og maksimere verdien for kundene dine, her er de kritiske resultatene og viktige tiltakene for partnerne våre.

5.1. Kjerneresultater for kundene dine

5.1.1 Modernisert og intuitiv brukeropplevelse

- **Forventning**: Agenter og ledere vil oppleve et friskt, konsistent og visuelt tiltalende grensesnitt. Dette friske utseendet er designet for å redusere kognitiv belastning, forbedre brukervennligheten og gi en mer intuitiv arbeidsflyt, noe som legger grunnlaget for fremtidige innovasjoner.
- **Hva du skal kommunisere**: Fremhev fordelene med oppdateringen av brukergrensesnittet: et renere, mer moderne utseende, forbedret klarhet og en mer behagelig daglig opplevelse.

5.1.2 Bemyndigede agenter, raskere oppløsninger

- **Forventning**: Agenter får kraftige, nye verktøy direkte integrert i arbeidsflyten. Funksjoner som **transkripsjoner i**sanntid, **Customer Journey Widget**, **Cherry Pick-interaksjoner** og **planlagte tilbakeringinger** vil forbedre deres evne til å forstå kundekontekst, administrere interaksjoner effektivt og gi mer nøyaktige og rettidige svar.
- **Hva du skal kommunisere**: Legg vekt på hvordan disse funksjonene vil øke agentproduktiviteten, redusere gjennomsnittlig håndteringstid (AHT) og føre til høyere kundetilfredshet (CSAT) ved å muliggjøre mer personlig tilpassede og informerte samhandlinger.

5.1.3 Forbedret lederkontroll og driftsinnsikt i sanntid

- **Forventning**: Ledere får enestående synlighet og kontroll over kontaktsenterets drift. Den nye **sanntids køstatistikken**, omfattende **interaksjonsliste- og detaljvisninger** og muligheten til å oppdatere agentkompetanseprofiler **direkte** og **administrere agenttilordninger til køer** , vil muliggjøre datadrevet beslutningstaking og proaktiv optimalisering av arbeidsstyrken.

Commented [TS23]: For å adressere Jananis følgende kommentar: "

Jeg tror vi må ringe ut 3-5 viktige forventninger / utfall med CTAer for partnerne, *noe som betyr hva skal de være oppmerksomme på og hva skal de informere kunden. Det er vanskelig å få det fra å lese et stort dokument*."

Denne siste delen kan beholdes som den er, eller kan fjernes herfra og deles direkte med partnere, med en lenke til dette detaljerte dokumentet.

- **Hva du skal kommunisere**: Understrek økt operativ smidighet og forbedrede ledelsesevner som gjør at veiledere raskt kan tilpasse seg endrede krav og optimalisere teamets ytelse.

5.2. Viktige partnerhandlingselementer

5.2.1 Proaktiv kommunikasjon og bevisstgjøring

- **Handling**: Informer kundene dine om disse kommende endringene i god tid. Del dette dokumentet som en ressurs og fremhev de viktigste fordelene som er relevante for deres spesifikke operasjoner.
- **Hvorfor det er viktig: Tidlig kommunikasjon bidrar til å håndtere forventninger og forbereder kundene på overgangen, noe som fremmer en positiv adopsjonsopplevelse**.

5.2.2 Strategisk konfigurasjon og aktiveringsplanlegging

- **Handling**: **Avgjørende, mange av disse kraftige nye funksjonene er IKKE aktivert som standard.** Se gjennom merknadene "Krever administratorkonfigurasjon" for hver funksjon i dette dokumentet. Samarbeid med kundene om å planlegge aktiveringen av funksjonsflagg strategisk, konfigurere nødvendige innstillinger i Control Hub og justere brukertillatelser.
- **Hvorfor det er viktig:** Rettidig og korrekt konfigurasjon er avgjørende for at kundene skal kunne frigjøre den fulle verdien av disse forbedringene. Proaktiv planlegging unngår problemer i siste øyeblikk og sikrer at funksjonene skreddersys til kundenes behov.

5.2.3 Støtte for opplæring og innføring

- **Handling**: Forbered opplæringsmateriell og økter for kundenes agenter og ledere. Fokuser på de nye arbeidsflytene som introduseres av funksjoner som Cherry Pick, transkripsjoner i sanntid, kontrollprogrammet Customer Journey og de forbedrede verktøyene for administrasjon av ledere.
- **Hvorfor det er viktig:** Effektiv opplæring er nøkkelen til vellykket funksjonsinnføring, slik at brukerne forstår hvordan de kan utnytte nye muligheter for å forbedre sine daglige oppgaver og generell ytelse.

5.2.4 Overvåke og gi tilbakemelding

- **Handling**: Oppfordre kundene dine til å gi tilbakemelding om de nye funksjonene under og etter lanseringen. Videresend eventuelle kritiske observasjoner eller forslag tilbake til Cisco.
- **Hvorfor det er viktig:** Din innsikt og tilbakemeldinger fra kunder er uvurderlige for kontinuerlig produktforbedring og forbedring.